

INFORME JUSTIFICATIU PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT TÈCNIC A LA GERÈNCIA DE GESTIÓ CIUTADANA PER AL DESPLEGAMENT EN LA IMPLANTACIÓ DELS PROJECTES DIGITALS D'ATENCIÓ CIUTADANA: ERECLAMACIONS I MPI

Expedient SCS – 2026 – 79

Gerència de Gestió Ciutadana

Servei Català de la Salut

Barcelona, 7 de Novembre de 2025

Índex

1. Objecte del concurs	3
2. Termini del contracte	4
3. Objectius del projecte/servei	4
4. Descripció del servei.....	5
5. Model de relació	7
6. Equip de treball.....	7
7. Condicions d'execució	10
8. Informes de control i productes resultants del projecte.....	11
9. Auditoria	13
10. Prestacions superiors o complementàries a les exigides.....	13
11. Retorn del servei un cop finalitzat el servei	13
12. Contingut i estructura de la presentació de l'oferta.....	13
13. Import màxim de licitació	14

PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

1. Objecte del concurs

La missió que té encomanada el Servei Català de la Salut és la de garantir una atenció sanitària de qualitat a tots els ciutadans i ciutadanes de Catalunya, mitjançant una adequada adaptació de l'oferta sanitària a les seves necessitats, prioritzant el model d'atenció centrat en les persones i garantint la qualitat de l'atenció i l'equitat.

La gestió dels processos d'atenció ciutadana és complexa, atesa la diversitat de formes de relació entre la ciutadania i el sistema de salut (presencial, telefònica, correu postal, correu electrònic, via web, aplicacions mòbils,...) i llocs on es pot dur a terme (serveis matris de CatSalut, regions sanitàries, centres sanitaris,...). Per tant, és necessari homogeneïtzar, en allò que sigui possible, els procediments, agilitar i flexibilitzar els circuits i harmonitzar les respostes.

En aquest context, des de la Gerència de Gestió Ciutadana es preveu implantar el nou model de Gestió de reclamacions, suggeriments, agraïments, sol·licituds d'informació i gestió de la qualitat. Objectes perduts i sol·licituds d'informes, dirigit a millorar els processos d'atenció ciutadana, amb la finalitat de simplificar tràmits i circuits, harmonitzar les actuacions de tots els agents implicats, digitalitzar-los al màxim, garantir l'equitat d'accés i millorar la transparència. Aquest nou model es concreta en un nou sistema d'informació: Gestió de serveis d'atenció ciutadana o GESAC.

També està previst implantar l'Índex Mestre de Pacients (MPI, per les seves sigles en anglès Master Patient Index). L'MPI és una eina essencial per al sistema de salut català. És una base de dades centralitzada i manté la informació unificada dels pacients a tot el sistema sanitari. Aquest registre facilita la correcta identificació dels pacients i ajuda a evitar duplicats i errors en els registres, millorant així la qualitat i l'eficiència en l'atenció. Disposa de les dades pacients del sistema de Salut de Catalunya que disposen de CIP, i de tots aquells que no tenen CIP, però que han estat atesos a un centre del SISCAT. Des de la Gerència de Gestió Ciutadana s'ha de donar suport a aquesta implantació en totes aquelles interrelacions del MPI amb el Registre Central d'Assegurats (RCA).

Aquesta tipologia de projectes té un elevat impacte sobre l'organització, obligant a la redefinició d'alguns processos i dels rols de les persones que intervenen, i sovint comporta el desenvolupament de nous sistemes d'informació i aplicacions informàtiques que els donin suport.

El desenvolupament d'aquests nous sistemes d'informació precisen de la realització de proves pilot abans de fer-ne la implantació a tot Catalunya. Aquestes proves pilot, després de les definicions funcionals derivades de la revisió i millora dels processos de cada servei/prestació, suposen l'aplicació pràctica en situacions reals de les aplicacions corresponents.

A part, s'ha de dur a terme proves funcionals i tecnològiques, que suposen la realització de múltiples sessions informatives i formatives als agents implicats amb l'explicació del nou model, nous rols, nous procediments, etc. i amb l'elaboració del corresponent material, coordinació de reunions, etc.

Un cop realitzada la prova pilot que permet la identificació i registre de les incidències, revisió funcional i/o tecnològica, trasllat a les àrees responsables, etc. i posterior validació de la resolució d'aquestes incidències, es fa necessari el desplegament gradual a la resta de territoris de Catalunya.

Aquest desplegament gradual pot comportar l'aparició de nous requeriments no detectats en la prova pilot, al tractar-se, en aquests cas de volums moderats de prescripcions, d'expedients o de sistemes d'informació específics de suport concrets que poden variar d'un territori a un altre i, finalment la realització de noves sessions formatives i informatives als professionals implicats.

Cal considerar que intervenen múltiples actors que són usuaris de les aplicacions, als que s'ha de formar, coordinar i donar resposta a les seves demandes de possibles incidències i millores que es detectin en el desplegament dels diferents programes i serveis. Així per exemple en el cas de les reclamacions intervenen professionals d'atenció ciutadana tant del CatSalut (serveis matris i regions sanitàries) com de totes les línies assistencials del SISCAT, del SEM etc. Igualment pel que fa a la gestió de les dades contingudes en l'MPI. A l'hora, aquests actors formen part de diferents institucions i proveïdors que formulen les seves demandes i requeriments.

Per tant, es fa necessari assegurar el suport professional que impulsi i canalitzi el desplegament, amb tota la preparació i posterior resolució directa o indirecta de les incidències que sorgeixen dels desplegament dels projectes de reclamacions electròniques i d'identificació electrònica en tots els àmbits assistencials i a tot Catalunya.

Atesa la necessitat d'aquesta tasca, tenint en compte les seves particularitats i donat que no es disposa dels recursos interns suficients i adequats per desenvolupar-la en els terminis necessaris, la Gerència vol proveir-se d'un suport tècnic adequat per dur-la a terme.

2. Termini del contracte

La data d'inici del contracte és l'endemà de la formalització d'aquest contracte i la data de fi del contracte serà el 31 de desembre de 2028.

3. Objectius del projecte/servei

Disposar del servei de suport tècnic per a la gestió del canvi i desplegament/implantació dels nous sistemes d'informació i gestió de reclamacions, anomenat Gestió de serveis d'atenció ciutadana (GESAC) i d'identificació de pacients (MPI) del Sistema de Salut de Catalunya en tots els àmbits assistencials i en tot el territori de Catalunya de manera progressiva.

Els objectius que es volen assolir amb aquesta contractació són els següents:

- Suport a la direcció del projecte en la definició de les línies operatives de treball i en relació amb la coordinació amb d'altres agents implicats.
- Monitorització de les diverses línies de treball i suport en la gestió de la planificació global del projecte i en l'operativa del desplegament i implantació dels diferents projectes digitals i electrònics.
- Suport a la implantació i gestió del canvi d'aquests nous sistemes electrònics de gestió ciutadana en el CatSalut, en el SISCAT i en d'altres proveïdors si n'és el cas.
- Detecció i canalització per la seva resolució en el nivell adient, funcional i/o tecnològic, dels successos i incidents sorgits en el procés de desplegament territorial i plans pilot dels serveis electrònics d'atenció ciutadana.
- Identificació i definició de millores en el sistema
- Suport a l'evolució dels models electrònics de gestió ciutadana
- Suport en la definició i desplegament de noves funcionalitats vinculades als diferents serveis de gestió ciutadana
- Manteniment, evolució i millora de la gestió funcional dels sistemes d'informació de gestió ciutadana electrònics
- Formació dels sistemes desenvolupats als diferents agents implicats.
- Acompanyament específic a les entitats en el desplegament de funcionalitats estratègiques

- Suport a l'elaboració documental (manuals, procediments....) dels projectes i dels KPIs i indicadors d'avaluació de les diferents implantacions i/o pilots.

4. Descripció del servei

Pel que fa a sistemes electrònics de gestió ciutadana, s'ha definit el model funcional del projecte e-Reclamacions, informació, suggeriments... que incorpora també un mòdul de qualitat (argumentaris, plans de millora, indicadors, etc.) i d'altres mòduls operatius i que esta en fase de finalització del seu desenvolupament pel que fa a les funcionalitats principals. Pel que fa a l'MPI, s'ha de donar suport a la seva implantació en totes aquelles interrelacions del MPI amb el Registre Central d'Assegurats (RCA).

4.1 Suport a l'evolució dels diferents models de serveis electrònics d'atenció ciutadana, amb la identificació i suport a la definició de requisits funcionals de millora

Els sistemes electrònics d'atenció ciutadana esmentats es troben en evolució atès que són una eina clau per garantir la qualitat dels serveis i prestacions adreçades a la ciutadania. En aquest context, són prioritàries la identificació i definició de mesures que millorin la qualitat i seguretat de les actuacions i gestions dutes a terme.

L'equip de treball objecte d'aquesta contractació ha de ser capaç d'analitzar les necessitats relacionades amb els serveis/prestacions electròniques internes del CatSalut o bé dels professionals del sistema i, en cas que la Direcció del projecte ho estimi oportú, fer suport a la generació dels corresponents requisits funcionals per poder implementar les millores.

Es donarà suport a la Direcció del projecte en la definició del Pla de projecte i les línies estratègiques de treball a iniciar. Així mateix, s'abordaran les actuacions necessàries per tal de fer-les operatives.

4.2 Suport a la gestió dels projectes electrònics d'atenció ciutadana, incloent el monitoratge de les diverses línies de treball i la gestió de la planificació global de l'eina

En el marc d'uns projectes tan amplis d'atenció ciutadana, com les reclamacions electròniques i l'MPI, és imprescindible monitorar l'avanç de les diverses línies de treball de cara a realitzar una correcta gestió de la planificació, corregir possibles desviacions i identificar riscos i oportunitats.

L'equip de treball objecte d'aquesta contractació ha d'emprar les eines de seguiment necessàries per portar el control de l'estat de situació de cadascun dels projectes electrònics prioritzats per la Direcció del projecte. Així mateix, ha de realitzar una tasca de suport referent a la coordinació de les activitats dels diferents actors de l'organització i dels proveïdors externs per tal d'assegurar l'encaix de tots els condicionants en la planificació global del projecte.

També ha de realitzar un monitoratge dels riscos i oportunitats en cada moment per garantir que s'estableixen les mesures preventives i correctores necessàries que permetin assolir els objectius estratègics en els terminis fixats.

4.3 Seguiment del grau d'implantació dels projectes

La complexitat i heterogeneïtat del sistema sanitari català i la diversitat de desplegaments en paral·lel de projectes electrònics d'atenció ciutadana, fa necessari realitzar un seguiment exhaustiu del grau d'implantació de cadascun dels projectes amb l'objectiu de garantir que les millores implementades en els diferents sistemes estan disponibles per a tots els professionals sanitaris i no

sanitaris implicats i per a tots els usuaris del CatSalut.

Així doncs, l'equip de treball objecte d'aquesta contractació ha d'emprar les eines de seguiment necessàries per monitorar el grau d'implantació de cada projecte i per verificar que els terminis s'ajusten a les directrius establertes per la Direcció del projecte.

4.4 Gestió especialitzada de les incidències relacionades amb els sistemes que es desenvolupin, i resolució de consultes sobre aquests.

L'any 2024 es van gestionar unes 64.000 reclamacions més uns 70.000 contactes de la ciutadania per diversos canals per a diferents consultes, sol·licituds d'informació, suggeriments, etc. Aquesta gestió afecta a CatSalut, tant serveis matris com regions sanitàries i als centres del SISCAT de les diferents línies assistencials.

Altrament existeixen sistemes electrònics desenvolupats per la gestió de l'acreditació de persones residents a Catalunya en el sistema sanitari públic i gestió de la seva targeta sanitària que interoperen amb tots els sistemes d'informació del SISCAT, als quals s'estan incorporant evolutius funcionals. Actualment, la població identificada i acreditada a Catalunya a l'RCA i que constitueix la població de referència pel 2025 és de 8.115.895 persones. L'any 2024 es van gestionar més de 300.000 noves acreditacions i es van editar més de 800.000 targetes sanitàries.

El servei a portar a terme es descriu en el Plec de clàusules tècniques i documents annexos que es presenten.

Tenint en compte el volum de les activitats necessàries per a dur a terme el projecte i que la seva operativització demanda una dedicació exclusiva de professionals estimada en 3 tipus de perfils: un tècnic sènior i dos tècnics juniors especialitzats (de tecnologies d'informació).

4.5 Elaboració de material formatiu sobre els sistemes electrònics que es desenvolupin

El sistemes electrònics que es desenvolupin posen a l'abast dels professionals sanitaris diferents funcionalitats que poden contribuir a millorar la gestió, la seguretat i la traçabilitat dels serveis. No obstant això, l'efectivitat de les eines de què disposa el sistema depèn en gran mesura, d'una banda, de la implementació que se n'hagi fet a les estacions de treball i dels sistemes dels dispensadors, i d'altra banda, del coneixement que en tinguin els professionals sanitaris i no sanitaris.

Pel que fa a aquest últim punt, és necessari posar a disposició de les entitats eines que ajudin en la tasca de formació dels professionals. Donat que el moviment de professionals és constant (amb incorporacions i baixes contínues de nous professionals als centres sanitaris), la línia de suport a la formació ha de ser continuada en el temps.

L'equip de treball objecte d'aquesta contractació ha de donar suport en l'elaboració de material formatiu sobre els diferents sistemes i, si s'escau, suport i acompanyament a la implementació de les seves funcionalitats als proveïdors i d'altres d'acord amb les directrius de la Direcció del projecte.

4.6 Elaboració de tota la documentació necessària sobre els projectes de prestacions/serveis electrònics prioritzats per la Direcció del projecte.

L'equip de treball objecte d'aquesta contractació ha d'elaborar tota la documentació necessària per a les reunions de seguiment i comitès, així com altres materials que es requereixin per a la comunicació dels projectes electrònics de la Gerència de Gestió Ciutadana. Tota la documentació s'ha de generar de forma consensuada amb els responsables dels projectes de la gerència.

4.7 Suport en la realització de les anàlisis necessàries per donar compliment a les necessitats de seguiment de la Direcció del projecte o d'altres demandes sobrevingudes

Com ja s'ha comentat en el punt 4.4, l'activitat d'atenció la ciutadania és elevada. Tot això genera un volum important de dades que cal tractar i analitzar per fer seguiment de l'activitat global, del control de qualitat de les regles de seguretat del sistema expert i de l'impacte de possibles incidències o modificacions en les funcionalitats de les diferents eines, entre d'altres.

L'equip de treball objecte d'aquesta contractació ha de realitzar les anàlisis necessàries per donar resposta a les necessitats descrites anteriorment, així com per donar suport a altres peticions puntuals de dades que es puguin generar a la Divisió de Gestió d'Usuaris. Per a la realització de les anàlisis, s'han d'emprar les eines determinades/proporcionades pel CatSalut en cada moment.

5. Model de relació

El model de relació ve determinat per una direcció del projecte des de l'àmbit d'atenció ciutadana del Servei Català de la Salut, i es demana un/a director/a de projecte des de l'àmbit de l'adjudicatari.

Es configura un comitè de seguiment de projecte, que ha d'efectuar el seguiment operatiu del desenvolupament dels projectes.

En aquest comitè estaran representats els equips de projecte del Servei Català de la Salut i de l'adjudicatari, i es definiran conjuntament les sessions de treball que es considerin oportunes.

Es definiran els grups de treball adients per la definició de continguts i operativització del pla de desplegament amb representants del Servei Català de la Salut i la direcció del projecte, de proveïdors del SISCAT i de l'àmbit de l'adjudicatari.

6. Equip de treball

Per a poder desenvolupar amb garanties les funcions i activitats descrites anteriorment, cal considerar un equip de com a mínim perfils professionals: 1 sènior i 2 júnior, el perfil sènior pot fer a més a més de coordinador del projecte per part de l'adjudicatari. Els professionals associats a aquests perfils seran indicats en la proposta de l'adjudicatari però cal que hi hagi un mínim de 3 professionals.

Any 2026 (inici previst març)

Durant aquest any pel que fa a eReclamacions, es preveu dur a terme el pilot de les funcionalitats principals amb una durada de 4 mesos (inclou l'avaluació de la prova pilot) i l'inici del desplegament d'aquestes als centres i agents implicats durant la resta de l'any

La necessitat de recursos pels 10 mesos previstos seria la següent

ROL	Persones	Grup / nivell conveni	Percentatge dedicació	Hores dedicació per perfil
Tècnic sènior IT	1	IT-project manager	53,3%	800
Tècnic júnior IT (Reclam)	1	IT-project manager	63,3%	950

Any 2027 (12 mesos)

Pel que fa a eReclamacions, durant aquest any es preveu dur a terme, la continuació del desplegament de les funcionalitats bàsiques juntament amb una prova pilot de les funcionalitats ampliades (mòdul de qualitat, mòdul analític, etc.), l'avaluació de la prova pilot i el posterior desplegament d'aquestes funcionalitats.

Pel que fa a l'MPI, aquest any es preveu dur a terme la prova pilot de les funcionalitats que van més enllà de la consulta, dur a terme l'avaluació de la mateixa i iniciar el desplegament.

ROL	Persones	Grup / nivell conveni	Percentatge dedicació	Hores dedicació per perfil
Tècnic sènior IT	1	IT-project manager	72,2%	1.300
Tècnic júnior IT (Reclam)	1	IT-project manager	100%	1.800
Tècnic júnior IT (MPI)	1	IT-project manager	100%	1.800

Any 2028 (12 mesos)

Durant aquest any està prevista la consolidació i seguiment del desplegament de l'eReclamacions així com l'aplicació del pla de qualitat (anàlisi i avaluació), detecció de millores, identificació d'evolutius, etc.

En relació a l'MPI, es continuarà amb el desplegament i la consolidació del mateix.

ROL	Persones	Grup / nivell conveni	Percentatge dedicació	Hores dedicació per perfil
Tècnic sènior IT	1	IT- project manager	50%	900
Tècnic júnior IT (Reclam)	1	IT-project manager	83,3%	1500
Tècnic júnior IT (MPI)	1	IT-project manager	83,3%	1500

El licitador pot proposar algun perfil addicional respecte el nombre de professionals demanats de l'equip. Cadascun dels professionals podran ser avaluats en qualsevol moment del contracte i de manera consensuada podran ser substituïts.

El licitador ha de detallar la relació de funcions de cadascun dels perfils tenint en compte les especificacions mínimes definides en el plec. Així mateix, cal que els integrants de l'equip disposin d'experiència i coneixements en gestió de projectes i tractament de dades. Especialment es valorarà experiència i coneixement en gestió del canvi en projectes electrònics.

Adicionalment es valoraran positivament les competències transversals com treball en equip, flexibilitat, i l'experiència professional en gestió del canvi de projectes electrònics especialment en l'àmbit d'atenció ciutadana i/o de salut.

Funció de project manager sènior (1 professional)

És el responsable de liderar i dirigir el projecte.

Funcions:

- Dur a terme la coordinació i el seguiment del servei i equip contractat i la interlocució i coordinació amb el Servei Català de la Salut

- Gestionar el dia a dia del projecte o projectes assignats de forma totalment autònoma en funció de les prioritats marcades per la direcció del projecte del Servei Català de la Salut, i execució dels productes i/o serveis.
- Garantir la qualitat dels serveis i productes
- Garantir el compliment de les planificacions i els calendaris estipulats i, en cas que es produeixen desviacions, justificar raons i consensuar alternatives
- Establir i reportar els indicadors de mesura de seguiment
- Reportar de forma periòdica l'evolució del projecte i activitats associades, així com les seves incidències o particularitats al coordinador i a la direcció del projecte del Servei Català de la Salut
- Organitzar i participar en reunions de treball
- Elaboració i manteniment de la documentació dels projectes.

Formació i experiència:

- Grau universitari en qualsevol àmbit (preferiblement enginyeries d'organització, ADE, ciències de la salut i sociologia)
- Experiència mínima de 3 anys en tasques de gestor de projectes similars
- Experiència en gestió de projectes de l'àmbit del sistema sanitari i/o d'atenció ciutadana
- Coneixement de metodologies Agile.
- Idiomes: domini del català i castellà i coneixements d'anglès

Funció del project manager júnior IT(2 professional). Un tècnic project manager per eReclamacions i un tècnic project manager per MPI:

- Gestionar el dia a dia del projecte i activitats assignades sota les directrius del PM sènior en funció de les prioritats marcades per la direcció del projecte del Servei Català de la Salut, i execució dels productes i/o serveis.
- Coordinar-se amb l'equip assignat del Servei Català de Salut per tal de treballar de forma coordinada
- Participar en reunions de treball
- Reportar els indicadors de mesura de seguiment
- Suport en l'elaboració i manteniment de la documentació dels projectes adscrits

Formació i experiència:

- Grau universitari en qualsevol àmbit preferiblement enginyeries d'organització i ADE
- Experiència mínima d'1 any en tasques de gestor de projectes similars
- Experiència en gestió de projectes de l'àmbit del sistema sanitari
- Coneixement de metodologies Agile
- Idiomes: domini del català i castellà i coneixements d'anglès

7. Condicions d'execució

Marc temporal del projecte

El marc temporal en el qual s'ha de dur a terme el projecte s'especifica per un espai temporal de 10 mesos (primer any) i de 12 mesos per cada un dels dos anys següents.

Local de prestació dels serveis

Els mitjans tècnics, material d'oficina i informàtica que es requereixin per a la prestació dels serveis, així com els desplaçaments pel territori de Catalunya, en cas que fos necessari, aniran a càrrec de l'adjudicatari, i el desenvolupament dels serveis es portaran a terme en les instal·lacions acordades entre l'adjudicatari i els responsables del Servei Català de la Salut.

Les empreses licitadores es comprometen a treballar, si així es requereix, des de la seu del Servei Català de la Salut.

Això és degut al fet que, durant l'execució del contracte, es preveu que es duguin a terme reunions presencials freqüents per tal de desenvolupar els diversos projectes que estiguin en marxa, on es requereix una resposta àgil i propera de l'empresa.

Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment pot ser objecte de penalització i/o de resolució contractual.

Els responsables de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari del Servei Català de la Salut decideixen si aquest compromís ha de ser per a la totalitat de l'equip o per a algun perfil en especial.

Mesures de qualitat en l'execució dels contractes

L'adjudicatari del servei es compromet a complir els estàndards, nivells de qualitat i criteris que es fixin des del Servei Català de la Salut.

L'adjudicatari haurà de definir el pla de qualitat que consideri necessari per garantir la qualitat en els serveis tant en el procés de producció, com en el producte resultant.

Durant el desenvolupament dels serveis requerits i en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya, el Servei Català de la Salut realitzarà el seguiment dels nivells de qualitat establerts i aplicarà un sistema de mesura contínua de la qualitat, segons els estàndards vigents en cada moment.

Requeriments de seguretat

Confidencialitat i publicitat el servei:

- L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a la Generalitat de Catalunya haurà de ser aprovat prèviament pel client.

Propietat intel·lectual

Tota la documentació que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del

client.

Tota la documentació generada per l'adjudicatari en el marc d'aquest projecte cal que inclogui el logotip de Salut.

Seguretat i protecció de dades

L'adjudicatari del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats al Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals.

Addicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques i de seguretat i qualitat que estableixi la direcció del projecte
- Implementar les mesures, processos, i requeriments que la direcció sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que la direcció del Servei Català de la Salut requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

No hi haurà cessió de dades. No hi haurà accés a fitxers i tractament de les dades

Utilització de recursos

Per motius de garantir la seguretat, qualsevol utilització de recursos tècnics del Servei Català de la Salut (infraestructura de maquinari, programari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte, serà prèviament justificada al client amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquest haurà d'aprovar.

8. Informes de control i productes resultants del projecte

A continuació es detalla la informació dels productes resultants de l'execució de les activitats previstes en les línies de servei definides, amb caire general.

Informes de control per a la gestió del projecte:

- A l'inici cal que l'equip de treball objecte de la contractació elabori un informe amb la planificació anual (Pla de treball) d'acord amb les directrius de la Direcció del projecte, i a finals d'any un informe amb el resum de les fites assolides i amb l'anàlisi detallat en cas de desviacions.
- Durant el període contractual, cal que l'adjudicatari lliuri cada setmana, i en el marc d'una reunió de seguiment, un informe breu amb els continguts següents:
 - . Seguiment dels diferents projectes vigents en cada moment
 - . Actuacions a realitzar relacionades amb les tasques descrites en aquest plec tècnic
 - . Relació d'acords presos en cada reunió

- A més, cal que l'adjudicatari lliuri cada mes un informe de control per a la gestió del projecte amb els continguts mínims següents:
 - . Actualització del Pla de treball
 - . Anàlisi de l'avanç detallat del desplegament dels projectes electrònics d'atenció ciutadana i de les línies estratègiques de treball d'aquests
 - . Anàlisi de desviacions respecte al calendari de desplegament previst
 - . Plans d'acció sobre els desviaments significatius, si escau.
 - . Seguiment de les activitats realitzades

Per últim, cal entregar les actes d'aprovació de les reunions celebrades en el marc de les activitats contractades, així com altres productes que puguin derivar-se de les actuacions realitzades durant el servei contractat, en relació als diferents projectes.

Productes resultats del projecte

Com a productes resultants de l'execució de les activitats previstes en el projecte, l'adjudicatari aportarà els següents documents:

- Plans dels projectes electrònics d'atenció ciutadana esmentats i línies estratègiques de treball
- Informes de control per a la gestió del projecte, incloent la planificació detallada i l'anàlisi de riscos i desviacions i els plans d'acció corresponents (pla de riscos).
- Elaboració de protocols, guies, procediments, manuals d'us, documentació/eines de formació. Definició d'un portafolis de coneixement compartit
- Avaluació de les eines de formació en els diferents sistemes desenvolupats i proposta de millores
- Documentació executiva per a comitès directius i presa de decisions
- Sistematització de l'enregistrament del material, documents relacionats i altres elements d'informació clau del projecte i de les accions de millora. A més l'adjudicatari haurà de mantenir un registre de la documentació generada, sempre que la direcció del projecte no indiqui el contrari. Part d'aquesta documentació haurà de ser fàcilment accessible pel SISCAT
- Pla de desplegament al territori, definició de plans pilot, si s'escau, i d'execució dels mateixos. Quadre de comandament de seguiment. Anàlisi del grau d'avanç del desplegament en els diversos àmbits/territoris.
- Pla de Qualitat dels projectes
- Documentació tècnica conceptual i funcional dels productes que es determinin
- Definició del model d'interoperabilitat estatal i/o europea dels projectes implicats, si s'escau
- Definició de models de Pla de Contingència per els projectes implicats i definició de nous circuits de suport derivats de la posada en marxa del Pla de Contingència
- Definició de les millores dels diferents sistemes desenvolupats
- Definició d'una estratègia per a fomentar la utilització de les funcionalitats crítiques del sistema
- Avaluació del grau d'adaptació a les funcionalitats existents al sistema per part de les entitats proveïdores i d'altres agents i pla d'actuació per fomentar-ne l'adaptació

- Altres resultats i productes que puguin derivar-se de les actuacions realitzades.

9. Auditoria

El Servei Català de la Salut podrà realitzar auditories per a verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada per part de l'adjudicatari.

L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte.

10. Prestacions superiors o complementàries a les exigides

El licitador podrà incloure en l'oferta presentada totes aquelles propostes de valor afegit que consideri convenientes per a la millora del servei a contractar en la línia de les especificades en els criteris de valoració de les ofertes.

11. Retorn del servei un cop finalitzat el servei

Es sol·licita a totes les empreses que participin en la licitació que descriguin els corresponents plans de traspàs del servei tenint en compte els requeriments següents:

Requeriments generals:

- Celebració d'una reunió de traspàs amb l'equip del Servei Català de la Salut o l'equip que el Servei Català de la Salut indiqui per tal de donar continuïtat al servei.
- El pla de traspàs ha de tenir una durada mínima de 2 setmanes un cop finalitzat el contracte.
- Lliurament de la documentació tècnica necessària per tal que es pugui seguir duent a terme el servei.
- Formació a l'equip intern de CatSalut i/o a l'equip que es defineixi per fer la continuïtat del servei.

12. Contingut i estructura de la presentació de l'oferta

El licitador pot adjuntar a la seva oferta tota la informació complementària que consideri d'interès, tot i això, haurà de presentar uns continguts mínims i estar obligatòriament estructurada de la forma següent:

1. Resum executiu

Resum per a la direcció d'un màxim de tres-quatre pàgines dels continguts més significatius de la proposta d'oferta, destacant-ne la planificació, els recursos i les propostes de valor afegit.

2. Oferta proposada

Descripció detallada de l'oferta proposada. S'ha de dividir en:

- Proposta Tècnica

Ha d'incloure una proposta tècnica de l'oferta, així com una descripció de les eines que s'utilitzaran per dur-la a terme.

- Metodologia

Resum de la metodologia aportada, destacant-ne aquells aspectes que siguin més rellevants per a l'execució del projecte plantejat.

3. Planificació del projecte i descripció de les fases

Mapa detallat de les activitats del projecte ubicades en el temps amb la descripció de les fases/activitats.

Detallar les fases del projecte explicitant, per a cada fase, les activitats que s'hi duran a terme, així com les responsabilitats de cada participant.

4. Model de relació i de gestió del projecte

Descripció detallada de l'estructura organitzativa i dels procediments de relació (comitès, documents de comunicació, vies de comunicació).

- Model de relació
- Gestió i seguiment del projecte

Descripció de les mesures proposades per controlar i assegurar el compliment del projecte realitzat. Cal descriure les eines que donaran suport a la realització del projecte i com seran utilitzades.

- Gestió i control de la qualitat

5. Recursos

Descripció de l'equip de treball:

- Descripció de l'equip proposat per al projecte, incloent la dedicació de l'equip i una descripció dels rols assignats.
- Qualificacions (certificacions) del personal
- Detall dels perfils i recursos humans que participaran en el projecte, així com el CV.

6. Oferta de valor afegit

Descripció de les millores aportades pel licitador. El licitador indicarà les prestacions que ofereix que no estiguin especificades o demanades en el plec i que consideri rellevants per a un millor desenvolupament del servei.

7. Annexes

Adjuntar els annexes sol·licitats o informació addicional que el licitador consideri rellevant.

13. Import màxim de licitació

L'import de licitació total per les tres anualitats és de 475.902,62€ (sense IVA) i 575.842,17€ (IVA inclòs) desglossat en:

INFORME JUSTIFICATIU PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT TÈCNIC A LA GERÈNCIA DE GESTIÓ CIUTADANA PER AL DESPLEGAMENT EN LA IMPLANTACIÓ DELS PROJECTES DIGITALS D'ATENCIÓ CIUTADANA: ERECLAMACIONS I MPI

Concepte	Sense IVA	IVA inclòs
Pressupost base de contractació any 2026	81.407,89€	98.503,55€
Previsió anualitat any 2027	220.273,68€	266.531,15€
Previsió anualitat any 2028	174.221,05€	210.807,47€
TOTAL	475.902,62€	575.842,17€

És un contracte pluriennal amb durada de contracte des de la seva formalització fins el 31 de desembre de 2028.

Victòria Teixidó Sánchez

Cap de la Divisió de Gestió d'Usuaris
Gerència de Gestió Ciutadana
Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari